



# ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дело № 9-КГ23-10-К1

## О П Р Е Д Е Л Е Н И Е

г. Москва

29 августа 2023 г.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации в составе

председательствующего Асташова С.В.,  
судей Горшкова В.В. и Киселёва А.П.

рассмотрела в открытом судебном заседании дело по иску Хановой Лиры Баяновны к обществу с ограниченной ответственностью «Хоум Кредит энд Финанс Банк» о признании кредитного договора недействительным, незаключённым и внесении изменений в кредитную историю, а также к обществу с ограниченной ответственностью «Хоум Кредит Страхование» о признании договора страхования недействительным, незаключённым

по кассационной жалобе Хановой Лиры Баяновны на апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Нижегородского областного суда от 21 июня 2022 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 16 ноября 2022 г.

Заслушав доклад судьи Верховного Суда Российской Федерации Асташова С.В., выслушав представителей Хановой Л.Б. – Деренскую Е.С. и Чернигина И.С., поддержавших доводы кассационной жалобы, а также представителя ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» Жогова М.И., возражавшего против удовлетворения кассационной жалобы, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

**установила:**

Ханова Л.Б. обратилась в суд с иском к ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» (далее – Банк) о признании кредитного договора недействительным, незаключённым и внесении изменений в кредитную историю, а также к ООО «Хоум Кредит Страхование» (далее – Страховая компания) о признании договора страхования

недействительным, незаключённым, ссылаясь на то, что данные договоры она не заключала, эти договоры по неосмотрительности Банка оформлены на её имя в результате мошеннических действий неустановленного лица.

Решением Канавинского районного суда г. Нижний Новгород от 2 июля 2021 г., оставленным без изменения апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Нижегородского областного суда от 9 ноября 2021 г., исковые требования удовлетворены частично.

Суд признал недействительными кредитный договор и договор страхования от 29 февраля 2020 г., а также применил последствия их недействительности: признал денежные средства в размере 985 370 рублей неполученными, обязательства по их возврату и уплате процентов – невозникшими. На Банк возложена обязанность удалить из кредитной истории Хановой Л.Б. сведения о кредите.

Суд взыскал с Банка и Страховой компании государственную пошлину в размере 300 руб. с каждого в соответствующий бюджет.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 30 марта 2022 г. апелляционное определение от 9 ноября 2021 г. отменено, дело направлено на новое апелляционное рассмотрение.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Нижегородского областного суда от 21 июня 2022 г. решение суда первой инстанции отменено, по делу принято новое решение об отказе в удовлетворении исковых требований.

Определением судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 16 ноября 2022 г. апелляционное определение от 21 июня 2022 г. оставлено без изменения.

В кассационной жалобе заявителем поставлен вопрос об отмене апелляционного определения судебной коллегии по гражданским делам Нижегородского областного суда от 21 июня 2022 г. и определения судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 16 ноября 2022 г., как незаконных.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации от 16 марта 2023 г. Хановой Л.Б. отказано в передаче кассационной жалобы для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации от 24 мая 2023 г. Хановой Л.Б. восстановлен срок для подачи кассационной жалобы в порядке части 3 статьи 390<sup>7</sup> Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Определением заместителя Председателя Верховного Суда Российской Федерации от 25 июля 2023 г. определение судьи Верховного Суда Российской Федерации от 16 марта 2023 г. отменено, кассационная жалоба с делом передана для рассмотрения в судебном заседании Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

От Банка и Страховой компании поступили письменные возражения на кассационную жалобу.

Проверив материалы дела, обсудив доводы, изложенные в кассационной жалобе и в возражениях на неё, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит жалобу подлежащей удовлетворению.

В соответствии со статьёй 390<sup>14</sup> Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации основаниями для отмены или изменения судебной коллегией Верховного Суда Российской Федерации судебных постановлений в кассационном порядке являются существенные нарушения норм материального права и (или) норм процессуального права, которые повлияли на исход дела и без устранения которых невозможны восстановление и защита нарушенных прав, свобод и законных интересов, а также защита охраняемых законом публичных интересов.

Такие нарушения допущены судами при рассмотрении данного дела.

Судом установлено и из материалов дела следует, что 23 декабря 2019 г. между Хановой Л.Б. и Банком заключён кредитный договор № [REDACTED] на основании Общих условий договора (пункт 14 кредитного договора), из которых следует, что Банк осуществляет дистанционное банковское обслуживание клиента путём направления электронных сообщений, а также посредством информационных сервисов. Дистанционное банковское обслуживание посредством информационных сервисов не исключает и не ограничивает возможности заключения договоров и активации/деактивации дополнительных услуг при обращении клиента к уполномоченному банком лицу (пункт 1 раздела VI Общих условий).

Волеизъявление клиента на совершение какого-либо действия в информационном сервисе подтверждается одним из следующих способов: путём проставления в специальном интерактивном поле соответствующей отметки; аудиозаписью телефонного разговора клиента с Банком; вводом уникальной последовательности цифр, которую Банк направляет клиенту посредством СМС-сообщения на номер мобильного телефона, письменно сообщённый клиентом, для использования в качестве простой электронной подписи клиента при подписании электронного документа. При этом в случае идентичности СМС-кода, направленного Банком, и СМС-кода, проставленного в электронном документе, такая электронная подпись считается подлинной и проставленной клиентом. Клиент и Банк обязаны соблюдать конфиденциальность в отношении СМС-кода (пункт 3 раздела VI Общих условий договора).

21 марта 2020 г. Ханова Л.Б. обратилась в Банк с целью внесения очередного платежа по кредитному договору от 23 декабря 2019 г. и узнала о наличии у неё кредитных обязательств на сумму 985 370 рублей по договору от 29 февраля 2020 г.

23 марта 2020 г. Ханова Л.Б. подала заявление в Банк, в котором просила провести внутреннее расследование по факту незаконного оформления кредита на её имя.

Ранее, 2 марта 2020 г., по заявлению Хановой Л.Б. следователем отдела по расследованию преступлений на территории Канавинского района СУ УМВД России по г. Нижний Новгород было возбуждено уголовное дело № [REDACTED] по факту хищения 29 февраля 2020 г. денежных средств с её банковских счетов неустановленным лицом путём обмана.

27 марта 2020 г. следователем отдела по расследованию преступлений на территории Канавинского района СУ УМВД России по г. Нижний Новгород вынесено постановление об уточнении размера материального ущерба, в котором указано, что помимо хищения денежных средств с банковских счетов Хановой Л.Б. на её имя оформлен кредит.

19 октября 2020 г. постановлением того же следователя из уголовного дела № [REDACTED] выделено уголовное дело в отношении неустановленного лица по факту хищения денежных средств Банка в размере 985 370 рублей, Банк признан потерпевшим по данному уголовному делу.

Постановлением Автозаводского районного суда г. Нижний Новгород от 2 июня 2022 г. в удовлетворении жалобы Банка, поданной в порядке, предусмотренном статьёй 125 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, на постановление следователя о признании Банка потерпевшим, отказано.

По заключению эксперта ЭКЦ ГУ МВД России по Нижегородской области от 3 апреля 2020 г. № 1391Э, представленному из материалов уголовного дела, в памяти мобильного телефона Хановой Л.Б. имеются сведения о работе приложения «TeamViewer», предназначенного для удалённого управления устройством.

Судами также установлено, что кредитный договор и договор страхования от 29 февраля 2020 г. на имя Хановой Л.Б. оформлены в виде электронного документа, подписанного, по утверждению Банка, простой электронной подписью истца посредством введения ею цифровых СМС-кодов, направленных Банком на её телефонный номер.

Согласно распечатке входящих сообщений на телефонный номер истца 29 августа 2020 г. Банком ей были направлены СМС-сообщения: в 17:48:16 – «Parol 9446 dlya podtverzhdeniya soglasiya na ocenku partnerami platezhnogo povedeniya I zapros v VKI. Podrobnyе»; в 17:52:18 – «Parol: 2107 dlya podpisaniya dogovora starhovaniya Хоум Кредит Страхование Актив плюс (ИБ) оплата в кредит i podklucheniya uslugi Снижение ставки по кредиту. Esli vy ne»; в 17:52:30 – «Parol: 6950 dlya podpisaniya kreditnogo dogovora, podklucheniya uslugi SMS-paket. Esli vy ne sovershaete dannoi» (т. 1, л.д. 168).

По утверждению Банка, указанные выше СМС-коды были введены и отправлены истцом в подтверждение согласия с условиями кредитного договора и договора страхования.

По утверждению истца, данные СМС-коды она не получала и не вводила, поскольку входящие сообщения удалялись неустановленным лицом при помощи программы «TeamViewer».

По условиям кредитного договора Хановой Л.Б. выдан кредит на сумму 985 370 рублей, из которых 94 116 рублей перечислены Банком в Страховую компанию в качестве страховой премии.

Согласно пунктам 1.1 и 1.3 раздела кредитного договора от 29 февраля 2020 г., поименованного как «Распоряжение заёмщика по счёту», для выдачи суммы кредита предусмотрен способ «моя карта в другом банке», что означает перечисление суммы кредита в АО «Кредит Урал Банк» (далее – Банк «Куб») для дальнейшего

зачисления на карту заёмщика. Там же указан номер карты 427638XXXXXX5038, полный номер карты не указан.

Сумма кредита перечислена Банком через Банк «КУБ» на карту в публичное акционерное общество «Сбербанк России», которая Хановой Л.Б. не принадлежит.

В материалах дела имеются копия запроса следователя о принадлежности данной карты и ответ публичного акционерного общества «Сбербанк России» о том, кому принадлежит данная карта, – не Хановой Л.Б.

Для совершения названных выше операций Банком на имя Хановой Л.Б. был открыт счёт.

Помимо текста самого кредитного договора в материалы дела представлена распечатка заявления от имени Хановой Л.Б. о предоставлении кредита с проставленными печатным способом знаками «V» напротив отдельных условий кредитования и страхования.

По утверждению Банка, данные знаки проставлены Хановой Л.Б. дистанционным способом посредством электронного сервиса, заявление подписано ею посредством введения СМС-кода.

По утверждению Хановой Л.Б., с данными заявлением, кредитным договором и договором страхования она ознакомлена не была, о них не знала, никаких операций не совершала, номер карты для перечисления денежных средств Банку не предоставляла, индивидуальные условия кредитного договора и условия договора страхования с нею не согласовывались.

Частично удовлетворяя исковые требования, суд первой инстанции указал, что Банк при переводе денежных средств не идентифицировал получателя денег как Ханову Л.Б. и не установил, что именно на её счёт перечисляются денежные средства. При этом действия Банка как профессионального участника кредитных правоотношений не отвечают требованиям разумности, осмотрительности и добросовестности, а у истца не было намерения заключить оспариваемые договоры.

Отменяя решение суда первой инстанции и отказывая в удовлетворении исковых требований, суд апелляционной инстанции указал, что оспариваемые операции совершены в соответствии с условиями заключённого сторонами договора и требованиями закона, при этом Банк не несёт ответственность за последствия, наступившие в результате предоставления клиентом персональных данных третьим лицам, поскольку именно Ханова Л.Б. сообщила посторонним лицам данные всех банковских карт, а также скачала на телефон приложение, предназначенное для удалённого контроля.

С такими выводами согласился кассационный суд общей юрисдикции.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит, что с судебными постановлениями судов апелляционной и кассационной инстанций согласиться нельзя по следующим основаниям.

В соответствии со статьёй 420 Гражданского кодекса Российской Федерации договором признаётся соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей (пункт 1).

К договорам применяются правила о двух- и многосторонних сделках, предусмотренные главой 9 данного кодекса, если иное не установлено этим же кодексом (пункт 2).

Согласно статье 153 названного выше кодекса сделками признаются действия граждан и юридических лиц, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей.

Указание в законе на цель действия свидетельствует о волевом характере действий участников сделки.

Так, в пункте 50 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» (далее – постановление Пленума № 25) разъяснено, что сделкой является волеизъявление, направленное на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей (например, гражданско-правовой договор, выдача доверенности, признание долга, заявление о зачёте, односторонний отказ от исполнения обязательства, согласие физического или юридического лица на совершение сделки).

При этом сделка может быть признана недействительной как в случае нарушения требований закона (статья 168 Гражданского кодекса Российской Федерации), так и по специальным основаниям в случае порока воли при её совершении, в частности при совершении сделки под влиянием существенного заблуждения или обмана (статья 178, пункт 2 статьи 179 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Кроме того, если сделка нарушает установленный пунктом 1 статьи 10 Гражданского кодекса Российской Федерации запрет на недобросовестное осуществление гражданских прав, в зависимости от обстоятельств дела такая сделка может быть признана судом недействительной на основании положений статьи 10 и пункта 1 или 2 статьи 168 Гражданского кодекса Российской Федерации. При наличии в законе специального основания недействительности такая сделка признаётся недействительной по этому основанию (пункты 7 и 8 постановления Пленума № 25).

В соответствии с пунктом 3 статьи 307 Гражданского кодекса Российской Федерации при установлении, исполнении обязательства и после его прекращения стороны обязаны действовать добросовестно, учитывая права и законные интересы друг друга, взаимно оказывая необходимое содействие для достижения цели обязательства, а также предоставляя друг другу необходимую информацию.

В пункте 1 постановления Пленума № 25 разъяснено, что, оценивая действия сторон как добросовестные или недобросовестные, следует исходить из поведения, ожидаемого от любого участника гражданского оборота, учитывающего права и законные интересы другой стороны, содействующего ей, в том числе в получении необходимой информации.

В определении Конституционного Суда Российской Федерации от 13 октября 2022 г. № 2669-О указано, что в большинстве случаев телефонного мошенничества сделки оспариваются как совершённые под влиянием обмана потерпевшего третьим лицом. При рассмотрении таких споров особого внимания требует исследование добросовестности и осмотрительности банков. В частности, к числу обстоятельств, при которых кредитной организации в случае дистанционного оформления кредитного договора надлежит принимать повышенные меры

предосторожности, следует отнести факт подачи заявки на получение клиентом кредита и незамедлительной выдачи банку распоряжения о перечислении кредитных денежных средств в пользу третьего лица (лиц).

В соответствии с пунктом 3 Признаков осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, утверждённых приказом Банка России от 27 сентября 2018 г. № ОД-2525, к таким признакам относится несоответствие характера, и (или) параметров, и (или) объёма проводимой операции (время (дни) осуществления операции, место осуществления операции, устройство, с использованием которого осуществляется операция и параметры его использования, сумма осуществления операции, периодичность (частота) осуществления операций, получатель средств) операциям, обычно совершаемым клиентом оператора по переводу денежных средств (осуществляемой клиентом деятельностью).

Ссылаясь на надлежащее исполнение Банком обязанностей при заключении и исполнении кредитного договора, суд апелляционной инстанции не дал оценки добросовестности поведения Банка, обязанного учитывать интересы потребителя и обеспечивать безопасность дистанционного предоставления услуг, хотя это имело существенное значение для разрешения спора, а на недобросовестное поведение Банка истец ссылалась в обоснование своих требований.

В частности, судом апелляционной инстанции не дано оценки тому, должен ли был Банк, действуя добросовестно и осмотрительно, учитывая интересы клиента и оказывая ему содействие, принять во внимание характер операции – получение кредитных средств с одновременным их перечислением в другой банк на счёт карты, принадлежащей другому лицу, и предпринять соответствующие меры предосторожности, чтобы убедиться в том, что данные операции в действительности совершаются клиентом и в соответствии с его волеизъявлением.

Кроме того, в соответствии с пунктом 1 статьи 819 Гражданского кодекса Российской Федерации по кредитному договору банк или иная кредитная организация (кредитор) обязуются предоставить денежные средства (кредит) заёмщику в размере и на условиях, предусмотренных договором, а заёмщик обязуется возвратить полученную денежную сумму и уплатить проценты за пользование ею, а также предусмотренные кредитным договором иные платежи, в том числе связанные с предоставлением кредита.

В случае предоставления кредита гражданину в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (в том числе кредита, обязательства заёмщика по которому обеспечены ипотекой), ограничения, случаи и особенности взимания иных платежей, указанных в абзаце первом данного пункта, определяются законом о потребительском кредите (займе).

Порядок и условия предоставления потребительского кредита урегулированы Федеральным законом от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – Закон о потребительском кредите), в соответствии с которым договор потребительского кредита состоит из общих условий, устанавливаемых кредитором в одностороннем порядке в целях многократного применения и размещаемых в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (части 1, 3, 4 статьи 5), а также из индивидуальных условий, которые согласовываются кредитором и заёмщиком индивидуально, включают в себя сумму

кредита; порядок, способы и срок его возврата; процентную ставку; обязанность заёмщика заключить иные договоры; услуги, оказываемые кредитором за отдельную плату, и т.д. (части 1 и 9 статьи 5).

Индивидуальные условия договора отражаются в виде таблицы, форма которой установлена нормативным актом Банка России, начиная с первой страницы договора потребительского кредита (займа), чётким, хорошо читаемым шрифтом (часть 12 статьи 5).

Условия об обязанности заёмщика заключить другие договоры либо пользоваться услугами кредитора или третьих лиц за плату в целях заключения договора потребительского кредита (займа) или его исполнения включаются в индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) только при условии, что заёмщик выразил в письменной форме своё согласие на заключение такого договора и (или) на оказание такой услуги в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) (часть 18 статьи 5).

Согласно статье 7 Закона о потребительском кредите договор потребительского кредита (займа) заключается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для кредитного договора, договора займа, с учётом особенностей, предусмотренных данным федеральным законом (часть 1).

Если при предоставлении потребительского кредита (займа) заёмщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги, оказываемые кредитором и (или) третьими лицами, включая страхование жизни и (или) здоровья заёмщика в пользу кредитора, а также иного страхового интереса заёмщика, должно быть оформлено заявление о предоставлении потребительского кредита (займа) по установленной кредитором форме, содержащее согласие заёмщика на оказание ему таких услуг, в том числе на заключение иных договоров, которые заёмщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита (займа). Кредитор в таком заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) обязан указать стоимость предлагаемой за отдельную плату дополнительной услуги кредитора и должен обеспечить возможность заёмщику согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату такой дополнительной услуги, в том числе посредством заключения иных договоров, которые заёмщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита (займа).

Проставление кредитором отметок о согласии заёмщика на оказание ему дополнительных услуг не допускается (часть 2).

Договор потребительского кредита считается заключённым, если между сторонами договора достигнуто согласие по всем индивидуальным условиям договора, указанным в части 9 статьи 5 данного федерального закона. Договор потребительского займа считается заключённым с момента передачи заёмщику денежных средств (часть 6).

Документы, необходимые для заключения договора потребительского кредита (займа) в соответствии с данной статьёй, включая индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) и заявление о предоставлении потребительского кредита (займа), могут быть подписаны сторонами с использованием аналога собственноручной подписи способом, подтверждающим её

принадлежность сторонам в соответствии с требованиями федеральных законов, и направлены с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети «Интернет».

При каждом ознакомлении в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с индивидуальными условиями договора потребительского кредита (займа) заёмщик должен получать уведомление о сроке, в течение которого на таких условиях с заёмщиком может быть заключён договор потребительского кредита (займа) и который определяется в соответствии с данным федеральным законом (часть 14).

Из приведённых положений закона следует, что заключение договора потребительского кредита предполагает последовательное совершение сторонами ряда действий, в частности формирование кредитором общих условий потребительского кредита, размещение кредитором информации об этих условиях, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», согласование сторонами индивидуальных условий договора потребительского кредита, подачу потребителем в необходимых случаях заявления на предоставление кредита и на оказание дополнительных услуг кредитором или третьими лицами, составление письменного договора потребительского кредита по установленной форме, ознакомление с ним потребителя, подписание его сторонами, в том числе аналогом собственноручной подписи, с подтверждением потребителем получения им необходимой информации и согласия с условиями кредитования, а также предоставление кредитором денежных средств потребителю.

В силу части 1 статьи 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации обязанность доказать соблюдение требований закона при заключении договора потребительского кредита, в частности того, что заёмщику была предоставлена полная информация о кредите и о договоре страхования, что индивидуальные условия договора кредита были согласованы с заёмщиком, что волеизъявление на заключение договоров исходило от заёмщика, что способ предоставления кредита и номер карты для перечисления денег были указаны заёмщиком и т.д., должна быть возложена на Банк.

В силу части 4 статьи 67 и пункта 2 части 4 статьи 198 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, которые распространяются и на решение суда апелляционной инстанции, выводы по названным выше обстоятельствам и доказательства, на которых они основаны, должны быть указаны в мотивировочной части решения суда.

В нарушение приведённых норм права судом апелляционной инстанции не установлено, была ли истец ознакомлена с условиями кредитного договора и договора страхования, согласовывала ли индивидуальные условия договора, оформляла ли заявление на предоставление кредита, подписывала ли эти документы, в том числе простой электронной подписью, указывала ли номер карты для перевода денежных средств, а если да, то каким образом.

Выводы суда по этим обстоятельствам и доказательства, на которых бы они могли основываться, в апелляционном определении отсутствуют.

Выводы суда апелляционной инстанции о том, что перечисление денежных средств постороннему лицу произошло по вине истца, установившего на мобильный

телефон программу для удалённого контроля за этим устройством, которой воспользовались мошенники, противоречат собственным выводам суда о том, что кредитный договор и договор страхования заключён самой Хановой Л.Б. и по её воле.

Кроме того, в соответствии с частью 6 статьи 7 Закона о потребительском кредите договор потребительского кредита считается заключённым, если между сторонами договора достигнуто согласие по всем индивидуальным условиям договора, указанным в части 9 статьи 5 данного федерального закона. Договор потребительского займа считается заключённым с момента передачи заёмщику денежных средств.

По настоящему делу судом апелляционной инстанции не дано оценки доводам истца о том, что денежные средства Банком предоставлены не ей, а постороннему лицу.

В частности, судом установлено, что карта, на счёт которой они перечислены, истцу не принадлежит, а обстоятельств того, что такой способ предоставления кредита действительно выбран истцом и именно ею указан этот номер карты, судом не установлено.

Формальное открытие Банком счёта на имя истца с одномоментным перечислением денежных средств на счёт другого лица само по себе не означает, что денежные средства были предоставлены истцу и она могла ими распоряжаться.

Не дано судом апелляционной инстанции оценки и тому, что потерпевшим по факту хищения данной суммы кредита признан Банк.

Кроме того, на отношения по предоставлению потребительского кредита в части, не урегулированной положениями Закона о потребительском кредите, распространяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

Данным законом установлены специальные требования к заключению договоров, направленные на формирование у потребителя правильного и более полного представления о приобретаемых (заказываемых) товарах, работах, услугах, позволяющего потребителю сделать их осознанный выбор, а также на выявление действительного волеизъявления потребителя при заключении договоров.

Так, статьёй 8 Закона о защите прав потребителей предусмотрено право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).

При этом пунктом 2 данной статьи предписано, что названная выше информация доводится до сведения потребителя при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Частью 6 статьи 3 Закона Российской Федерации от 25 октября 1991 г. № 1807-1 «О языках народов Российской Федерации» установлено, что алфавиты государственного языка Российской Федерации и государственных языков республик строятся на графической основе кириллицы. Иные графические основы

алфавитов государственного языка Российской Федерации и государственных языков республик могут устанавливаться федеральными законами.

Обязанность исполнителя своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, предусмотрена также статьёй 10 Закона о защите прав потребителей.

В пункте 44 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что суду следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги), имея в виду, что в силу Закона о защите прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность компетентного выбора (статья 12 Закона о защите прав потребителей). При этом необходимо учитывать, что по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации (пункт 1 статьи 10 Закона о защите прав потребителей). При дистанционных способах продажи товаров (работ, услуг) информация должна предоставляться потребителю продавцом (исполнителем) на таких же условиях с учётом технических особенностей определённых носителей.

Обязанность доказать надлежащее выполнение данных требований по общему правилу возлагается на исполнителя (продавца, изготовителя).

По настоящему делу судом апелляционной инстанции не дано оценки тому обстоятельству, что пояснения о назначении СМС-кодов направлялись Банком латинским шрифтом, а также не исследовалась полнота и ясность этих пояснений.

Таким образом, судом апелляционной инстанции допущены существенные нарушения норм материального и процессуального права, которые привели к неправильному разрешению спора.

Допущенные судом апелляционной инстанции нарушения кассационным судом общей юрисдикции не устранены, эти нарушения могут быть исправлены только посредством отмены судебных актов и нового рассмотрения дела.

Учитывая изложенное, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации считает нужным отменить апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Нижегородского областного суда от 21 июня 2022 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 16 ноября 2022 г., а дело направить на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции.

Руководствуясь статьями 390<sup>14</sup>–390<sup>16</sup> Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации

**определила:**

апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Нижегородского областного суда от 21 июня 2022 г. и определение судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции

от 16 ноября 2022 г. отменить, направить дело на новое рассмотрение в суд  
апелляционной инстанции

Председательствующий

Судьи